

ZZF-Forum der Heimtierbranche 2012

***Zwischen Preisdruck und Qualität –
wie punktet der Zoofachhandel bei seinen Kunden?***

6. und 7. März 2012, RAMADA Hotel Micador, Niedernhausen

Die wichtigsten Themen:

- Wettbewerbsstrategien für Zoofachhändler
- Qualitätsmanagement im Lebetierbereich
- Qualität erfolgreich verkaufen – aber wie?
- Umgang mit Bewertungen und Krisen

Es referieren und diskutieren:



Klaudia Burré,
Marketing Manager,
GfK Panel Services



Carsten Eisele,
Vertriebsleiter Heimtier &
Systemleiter Zoo & Co.



Katharina Engling,
Leiterin Marketing /
Akademie / Forschung,
Bunny Tierernährung



Prof. Dr. Klaus Gutknecht,
Hochschule München /
elaboratum



Jürgen Hoch,
Geschäftsführer, Import-
Export Peter Hoch



Peter Höbel,
Geschäftsführer,
crisadvice



Norbert Holthenrich,
Präsident, ZZF



Adin Mulaimovic,
Leiter Akquise und
Konzeptentwicklung,
Zooma/zookauf



Constantin Otto,
Business Community
Manager, Qype



Goran Rose,
Leiter Vertrieb, Hega



Dr. Regine Rottmayer,
Leiterin Tierärztlicher
Außendienst, Fressnapf



Boris Scholven,
Department Head
Livestock, Fressnapf



Einfach das Beste für unsere Kunden?!

Viele Kunden informieren sich inzwischen im Internet über Produkte und Unternehmen. Die Transparenz im Netz hat den Preis zu einem wichtigen Vergleichskriterium gemacht. Aber auch die Beratung, Produkteigenschaften und die Warenverfügbarkeit sind relevante Kriterien, die in Portalen und sozialen Netzwerken bewertet werden. Die traditionell im stationären Zoofachhandel erwartete Qualität steht dadurch transparenter auf dem Prüfstand als je zuvor.

Das **ZZF-Forum 2012** beschäftigt sich mit dem Stellenwert von Preis und Qualität bei Tierhaltern und erörtert, wie die Heimtierbranche den Kundenerwartungen sowohl stationär als auch online gerecht werden kann. Branchenexperten diskutieren die aktuellen Herausforderungen im Lebetierbereich und die Zukunft der Kleinsäugerhaltung und Terraristik. Weitere Vorträge zeigen, wie Unternehmen mit Kundenbewertungen, negativen Medienberichten und Krisen umgehen können.



Moderation:
Antje Schreiber,
Pressesprecherin, ZZF e.V.

Praxisberichte:

Zukunft der Kleinsäugerhaltung und Terraristik

Treffpunkt Zoofachhandel:

In den Pausen und beim gemeinsamen Abendessen kommen Händler und Hersteller ins Gespräch und tauschen Erkenntnisse und Erfahrungen aus.

Teilnehmerkreis:

Die zweitägige Fachtagung richtet sich an Zoofachhändler, Großhändler und Hersteller der Heimtierbranche.

Veranstalter:

Der Zentralverband Zoologischer Fachbetriebe e.V. (ZZF) vertritt die beruflichen, wirtschaftlichen und sozialpolitischen Interessen von rund 670 Mitgliedsbetrieben aus dem Zoofach-Einzelhandel, -Großhandel, von Heimtierpflegern und Herstellern von Heimtierbedarf. Die Fortbildung, Information und Unterstützung des Zoofachhandels sowie die Aufklärung über eine artgerechte Heimtierhaltung gehören ebenfalls zu den Aufgaben des Verbandes.

Mit freundlicher Unterstützung der WZF GmbH



Das Programm:

Erster Tag – Dienstag, 6. März 2012

12.00 Uhr

Teilnehmerregistrierung / kleiner Imbiss

12.30 – 12.35 Uhr

Eröffnung

Norbert Holthenrich, Präsident, ZZF e.V.

12.35 – 12.40 Uhr

Einführung durch die Moderatorin

Antje Schreiber, ZZF e.V.

12.40 – 13.30 Uhr

Preiswettbewerb und E-Commerce: Herausforderungen und Chancen für den Zoofachhandel

Prof. Dr. Klaus Gutknecht, Lehrstuhl für Handels-, Dienstleistungs- und E-Marketing an der Hochschule München / Partner von elaboratum, New Commerce Consulting

13.30 – 14.00 Uhr

Ganz einfach das Beste? – Preis und Qualität im Fokus der Tierhalter

Klaudia Burré, Marketing Manager, GfK Panel Services Deutschland

14.00 – 14.30 Uhr

Pause: Treffpunkt Zoofachhandel

14.30 – 15.15 Uhr

Wie Zoo&Co sich im Spannungsfeld von Wettbewerb und Kundenerwartungen positioniert

Carsten Eisele, Vertriebsleiter Heimtier & Systemleiter Zoo & Co.

15.15 – 16.15 Uhr

Ausstieg aus dem Preiskampf: Wie kann der Handel Premium-Produkte beraten und den Wert von Kleinsäugetern steigern?

Katharina Engling, Leiterin Marketing/Akademie/Forschung, Bunny Tierernährung

16.15 – 16.45 Uhr

Pause: Treffpunkt Zoofachhandel

16.45 – 17.30 Uhr

Die Terraristik: Verramschte Chance oder Markt mit Zukunft?

Jürgen Hoch, Geschäftsführer, Import-Export Peter Hoch

17.30 – 18.15 Uhr

Qualitätsmanagement im Lebeweltbereich

Boris Scholven, Department Head International Category Management Livestock, Fressnapf

Dr. Regine Rottmayer, Leiterin Tierärztlicher Außendienst, Fressnapf

18.15 – 18.45 Uhr

Qualität lebt! Podiumsdiskussion zu Tieren im Zoofachhandel
Teilnehmer:

- **Norbert Holthenrich**, ZZF-Präsident, Inhaber von Zoo-Shop tierisch

- **Boris Scholven**, Fressnapf

- **Jürgen Hoch**, Import-Export Peter Hoch

- **Katharina Engling**, Bunny Tierernährung

19.00 Uhr

Treffpunkt: Gemeinsames Abendessen

Zweiter Tag – Mittwoch, 7. März 2011

09.00 – 09.05 Uhr

Einführung durch die Moderatorin

Antje Schreiber, ZZF e.V.

09.05 – 09.50 Uhr

Warenverfügbarkeit sichern mit Hilfe von Drop-Shipping

Goran Rose, Leiter Vertrieb, Hega

09.50 – 10.30 Uhr

Kostengünstig ins Internet:

Ganzheitliche Online-Shoplösungen der Zooma/zookauf-Kooperation für den stationären Handel

Adin Mulaimovic, Leiter Neukundenakquise und Konzeptentwicklung, Zooma/zookauf

10.30 – 11.00 Uhr

Pause: Treffpunkt Zoofachhandel

11.00 – 11.45 Uhr

Lokales Empfehlungsmarketing: Wie Unternehmen mit Online-Bewertungen umgehen und davon profitieren

Constantin Otto, Business Community Manager Deutschland, Qype

11.45 – 12.50 Uhr

Krisenkommunikation in der Heimtierbranche

Peter Höbel, Geschäftsführer, crisadvice, Unternehmensberatung für Krisenmanagement

12.50 Uhr

Zusammenfassung der Veranstaltung

Richard Wildeus, Geschäftsführer, ZZF e.V.

ca. 13.00 Uhr

Ende der Veranstaltung



ZZF-Forum der Heimtierbranche 2012

Zwischen Preisdruck und Qualität – wie punktet der Zoofachhandel bei seinen Kunden?

Termin und Veranstaltungsort:

6. / 7. März 2012
RAMADA Hotel Micador
Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen
Telefon: 06127/9010 Telefax: 06127/901641
niedernhausen@ramada.de – www.ramada.de

Für Rückfragen wenden Sie sich an den Veranstalter:

Zentralverband Zoologischer Fachbetriebe e.V. (ZZF)
Postfach 6164, 65051 Wiesbaden
Telefon: 0611 / 447 553 -16
Telefax: 0611 / 447 553 -33
facklamm@zzf.de



Teilnahmegebühren und Anmeldebedingungen:

Normaltarif pro Person 206,- Euro.
Vorzugstarif für ZZF-Mitglieder pro Person 103,- Euro.

In den Teilnahmegebühren sind der Imbiss, das Abendessen, Kaffeepausen und Tagungsgetränke enthalten. Sonstige Verpflegung/Getränke außerhalb der Gemeinschaftsverpflegung sind selbst zu zahlen. Die Anmeldung ist verbindlich. Bei Stornierung nach dem 6.2.2012 wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,- Euro berechnet. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich – wir bitten jedoch um Mitteilung. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung eine Bestätigung und eine Rechnung. Der Veranstalter behält sich Themen- und Referentenänderungen vor.

Zimmerreservierung und Anreise:

Bitte nehmen Sie selbst die Buchung der Zimmer direkt im Tagungshotel vor. Unter dem Stichwort „**ZZF-Forum**“ ist dort bis zum 6.2.2012 ein Zimmerkontingent zu Vorzugskonditionen reserviert. Der Preis für ein Einzelzimmer beträgt 89,- Euro inkl. Frühstück (DZ 104,- Euro). Weitere Informationen und eine Anreisebeschreibung erhalten Sie mit der Buchungsbestätigung. **Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Sichern Sie sich Ihre Teilnahme bitte rechtzeitig.**

- Ja, am **ZZF-Forum 6. / 7.3.2012**, nehme ich teil.
- Ja, am gemeinsamen Abendessen am **6.3.2012** nehme ich teil.
- Nein, am Abendessen nehme ich nicht teil.
- Ja, ich bin ZZF-Mitglied und erhalte den Vorzugstarif.
- Nein, ich bin nicht Mitglied im ZZF, möchte aber Informationen zur ZZF-Mitgliedschaft erhalten.

Teilnehmer/ Rechnungsanschrift (bitte in Druckbuchstaben ausfüllen):

Firma

Vorname/ Name

Funktion

Straße/ Nummer

PLZ/ Ort

Telefon Fax E-Mail

Datum / Unterschrift Firmenstempel